

Az alapvető pénzügyi szolgáltatások online térbe helyezésének korlátai

Limitations of putting of basic financial services on online space

KOVÁCS SÁNDOR ZSOLT

KOVÁCS Sándor Zsolt: tudományos segédmunkatárs, Közgazdaság- és Regionális Tudományi Kutatóközpont, Regionális Kutatások Intézete; 7621 Pécs, Papnövelde u. 22.; kovacs.sandor@krtk.mta.hu; <https://orcid.org/0000-0001-6612-6296>

KULCSSZAVAK: pénzügyi szolgáltatások; online banking; digitalizáció; koronavírus

Sándor Zsolt KOVÁCS: junior research fellow, Institute for Regional Studies, Centre for Economic and Regional Studies; Papnövelde u. 22.; H-7621 Pécs, Hungary; kovacs.sandor@krtk.mta.hu; <https://orcid.org/0000-0001-6612-6296>

KEYWORDS: financial services; online banking; digitalisation; coronavirus

Előzetes helyzetkép

Az elemzés azt a kérdést vizsgálja, hogy a napjainkat meghatározó koronavírus-járvány újabb lökést adhat-e az online banki termékek terjedésének, illetve tudja-e növelni az elektronikus szolgáltatások igénybevételét?^{1,2}

A pénzügyi szolgáltatások területén a digitalizáció folyamata már évek, évtizedek óta zajlik, s napjaink gyorsan változó információs technológiai világa, az abban megjelenő innovációk az 1990-es évek második felétől egyre inkább lehetővé tették a pénzügyi szolgáltatóknak azt, hogy tevékenységük egyes elemeit elektronikus platformokra tereljék, megnyitva az online banki ügyintézés, vagy más néven az *e-banking* piacát (Bruno et al. 2014). A szolgáltatók lépésről-lépésre kínálják, vagy cserélik le a hagyományos (fizikai jelenléthez kötött) termékeiket online platformokra, ezzel is megváltoztatva az emberek napi interakcióit, üzleti tevékenységét. A lakossági fogyasztóknak az az elvárása, hogy a digitális csatornákon keresztül hozzáférjenek a banki szolgáltatásokhoz (megtakarítások, számlavezetés, hitel- és bankkártyák, kölcsönök stb.), olyan új banki technológiák kialakulásához vezettek, amelyek újrafogalmazták a teljes lakossági bankpiacot. A Business Insider Intelligence felmérése szerint a lakossági ügyfelek 39%-a költségszökkenést, 24%-a az ügyfélmegelégedettséget látja a digitalizációban (businessinsider.com).

A digitalizáció megjelenése a pénzintézetek számára egyet jelent a fióklátogatások csökkenésével, az online ügyintézési lehetőségek palettájának bővülésé-



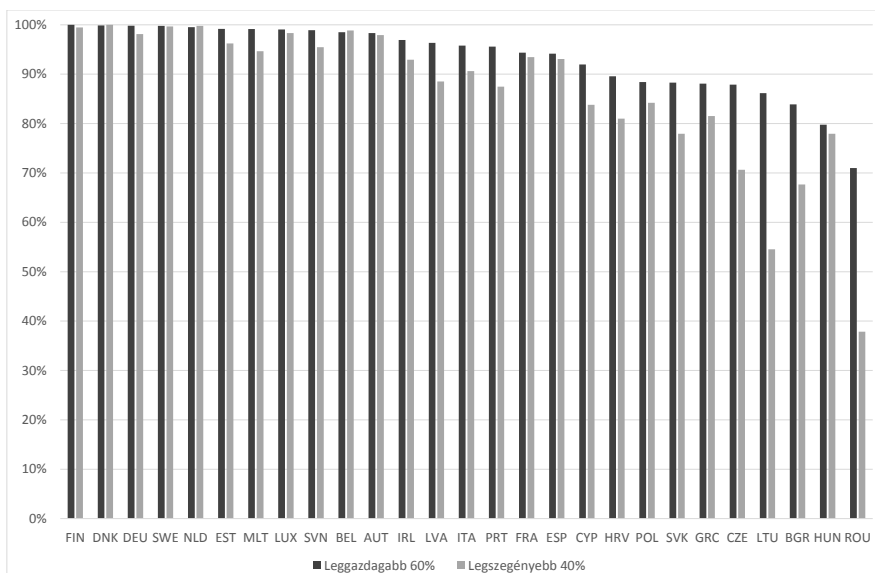
vel, így szükségessé válik a fiókhálózatuk felülvizsgálata (portfolio.hu). Bár egyre több banki szolgáltatás igénybe vehető online formában, a mai napig nem terjed ki a szolgáltatók teljes körére a számlanyitás, szerződésmódosítás digitális megoldásai. A lakosság mellett ez a vidéki kkv-szektor esetében is jelentős probléma, amellett, hogy a szabad szolgáltatóválasztás helyett általában a legközelebb elérhető pénzügyi szolgáltatókat veszik igénybe. Probléma, hogy a vállalati szektor esetében a legtöbb személyes megjelenéshez kötött ügyintézés fiókhoz is kapcsolódik (számlavezető fiók), vagyis annak bezárásával újabb problémák merülnek fel a kiváltásban, a vállalkozók kiszolgáltatásának távolodásában.

Nemzetközi összehasonlítás

Mielőtt a digitális, vagy online bankolás hazai lehetőségeit elemezzük, érdemes áttekinteni, a téma európai trendjeit. Az egyik legalapvetőbb pénzügyi termékkel, a bankszámlával való rendelkezéssel kezdve vizsgáljuk meg Horn és Kiss (2019) következtetését, miszerint Magyarország tekintetében a jövedelmi viszonyok szignifikánsan befolyásolják a bankszámla feletti rendelkezést. Az 1. ábra a bankszámlával való rendelkezés különbségeit mutatja a háztartások legszegényebb 40 százaléka és leggazdagabb 60 százaléka között a Global Findex adatbázisból.

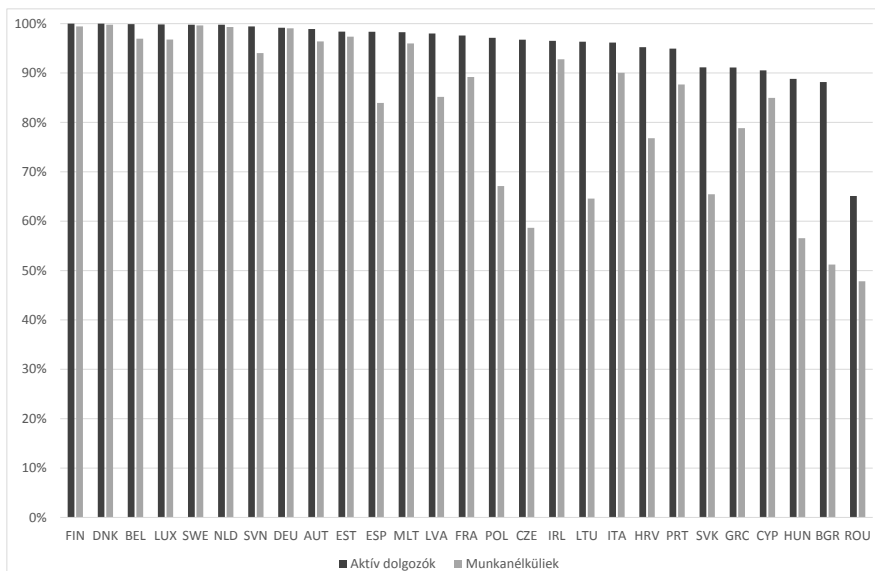
1. ábra: az eltérő anyagi helyzetű egyének pénzügyi szolgáltatásokban való részvételi arány, 2017 (%)

Proportion of participation in financial services by individuals from different financial situations, 2017 (%)



Forrás: Demingüç-Kunt et al. 2018 adatai alapján a szerző szerkesztése

2. ábra: A bankszámlával való rendelkezés munkaerő-piaci pozíció szerint, 2017 (%)
Account ownership by labor market position, 2017 (%)



Forrás: Demirgüç-Kunt et al. 2018 adatai alapján a szerző szerkesztése

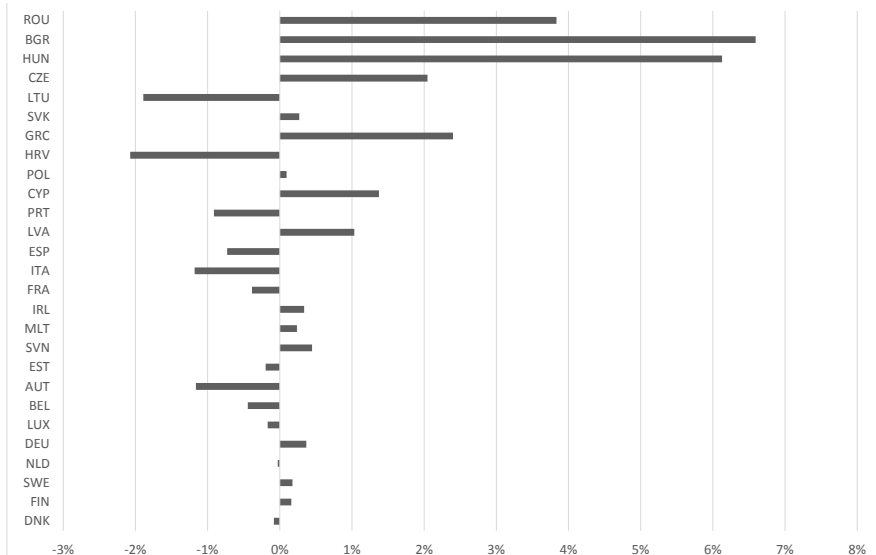
zis alapján (globalindex.worldbank.org). Az ábra jól mutatja, hogy a két csoport közötti hazai különbség (12%) jelentősnek számít európai kontextusban, kiemelve, hogy a kategóriák külön-külön is jelentősen elmaradnak a nyugat-európai, sőt több kelet-közép-európai adattól is.

Hasonló módon elemezve a munkapiaci aktivitást, a foglalkoztatottak és a munkanélküliek csoportjai között vizsgáltuk meg a bankszámlával való rendelkezést (2. ábra). Hazánk e tekintetben is elmarad több hasonló adottságú európai uniós országtól, sőt a két csoport közötti különbség (32,3%) csak Bulgáriában (37%) és Csehországban (38,1%) nagyobb.

A területi egyenlőtlenségeket szintén a bankszámlával való rendelkezés mentén kívánjuk bemutatni, rávilágítva a vidéki területeken élők helyzetére. Az uniós átlagot tekintve a vidéki népességben mintegy 0,5 százalékkal kisebb a bankszámlabirtokosok aránya, azonban a 3. ábra szerint látható, hogy ez az érték Bulgária (6,6%) után hazánkban a legmagasabb (6,1%), míg például a szomszédos Horvátországban a vidéki lakosság nagyobb arányban rendelkezik önálló számlával, mint a teljes népesség.

Rátérve az online, digitális pénzügyi szolgáltatások igénybevételének elemzésére, a következőkben a digitális utalások elterjedését vizsgáljuk országos és vidéki átlagban, s a legnagyobb tanulság a nyugat-kelet lejtőben érhető tetten, illetve a város-vidék térségek elkülönülésében, ami elsősorban a kelet-európai országok jellegzetessége (4. ábra). Hazánk mind a teljes, mind a vidéki lakosságra vetítve a negyedik legrosszabb értéket mutatja, a két csoport közötti eltérésben

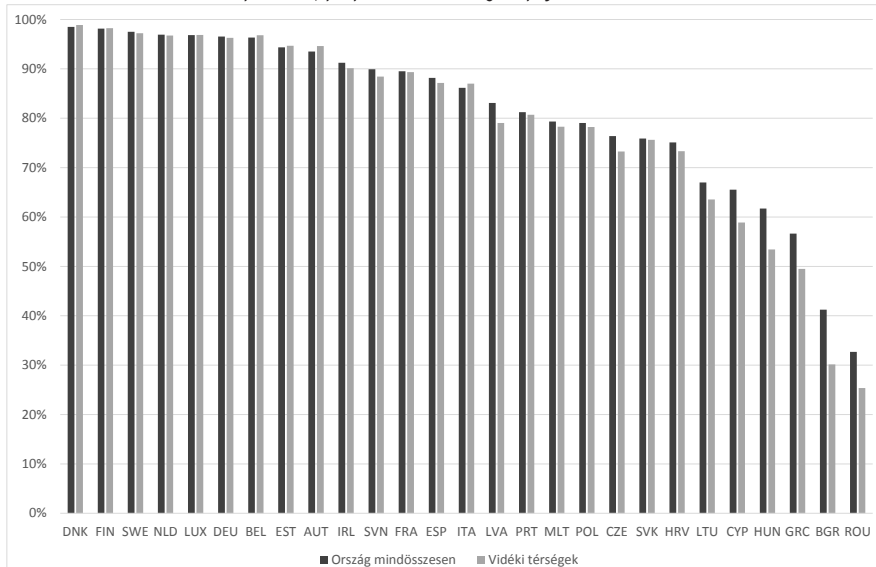
3. ábra: A bankszámlával való rendelkezés eltérése a teljes és a vidéki lakosság között, 2017 (%)
 Differences in account ownership between total and rural population, 2017 (%)



Forrás: Demirgüç-Kunt et al. 2018 adatai alapján a szerző szerkesztése

viszont szintén csak Bulgária mutat rosszabb eredményt. Összességében jelentős lemaradások vannak a digitális alkalmazások, lehetőségek használatában.

4. ábra: Digitális kifizetést indítók aránya, 2017 (%)
 Proportion of people, who made digital payment, 2017 (%)



Forrás: Demirgüç-Kunt et al. 2018 adatai alapján a szerző szerkesztése

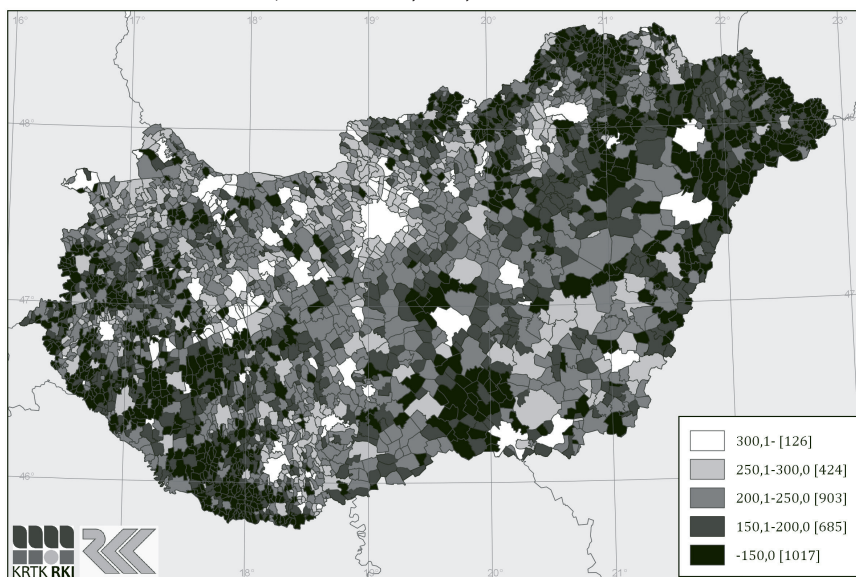
Hosszabb idősorok vizsgálatával láthatóvá válik, hogy az online alkalmazások, így a banki ügyintézés digitális igénybevétele is dinamikusan növekszik hazánkban, azonban a megfelelő szintű bizalom még mindig nincs meg az állampolgároknak az online kereskedés és bankolás felé (Cseh 2019).

Magyarországi kihívások, eredmények

A digitális világ technológiai vívmányai az élet szinte minden területén próbálják segíteni a lakosságot, így ma már az ügyintézés, vásárlás, banki műveletek stb. részben online platformok segítségével is végezhető (Kerényi, Müller 2019). A hazai probléma ezzel kapcsolatban az, hogy a lehetőség ugyan adott, de nem elérhető mindenhol és mindenki számára. A pénzügyi kirekesztésnek leginkább kitett területek (vidéki, periférikus falvak, tanyavilág) és társadalmi csoportok (kisnyugdíjas, leszakadó, munkanélküli rétegek) esetében az internethez való hozzáférés és a használatához szükséges tudás és eszközpark is hiányzik. Területileg vizsgálva az is látható, hogy az internetelérések és a legközelebbi elérhető fiókok statisztikái is hasonló területeken mutatják a legnagyobb problémákat (5. és 6. ábra).

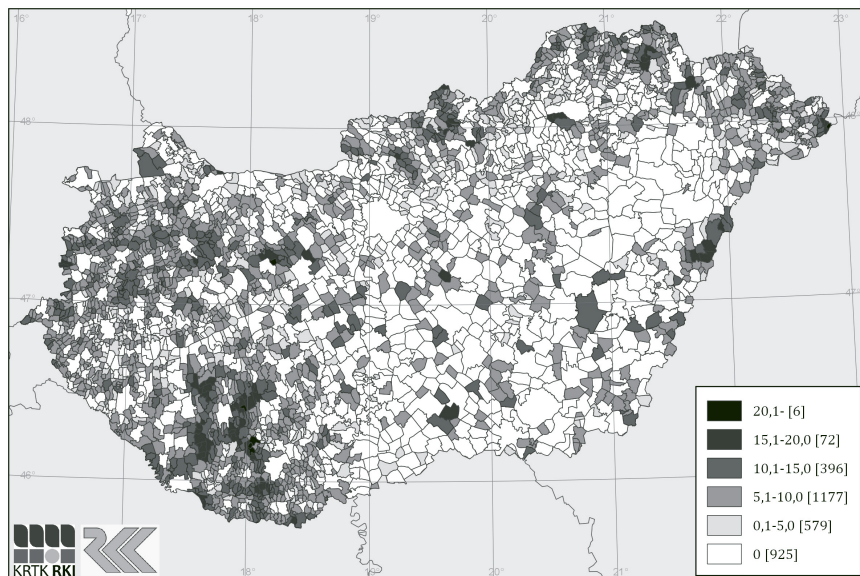
Ugyancsak probléma a banki szolgáltatások digitális átállása kapcsán, hogy a kínált szolgáltatások teljes palettája még nem érhető el online formában. Ugyan 2017 óta van lehetőség arra Magyarországon, hogy otthonról, bankfióki látogatás

5. ábra: Internet-előfizetések száma 1000 lakosra vetítve, 2018
Number of Internet subscriptions per 1000 inhabitants, 2018



Forrás: Központi Statisztikai Hivatal adatai alapján a szerző szerkesztése

6. ábra: A legközelebbi fiók távolsága, 2020 (km)
Distance of the nearest bank branch, 2020 (km)



Forrás: Magyar Nemzeti Bank adatai alapján a szerző szerkesztése

nélkül nyissunk bankszámlát, mindez ma még csak részben és csak néhány bank esetében működik, nem beszélve a hitel/kölcsön felvételről, illetve megtakarítási lehetőségek (pl. állampapír vásárlás) igénybevételéről.

A felhasználók adatai alapján elmondható általánosságban, hogy a banki mobil app felhasználók száma bankonként korrelál a bank összes ügyfeleinek számával, egy-két kivételtől eltekintve, úgy, mint pl. a Takarékn Mobilapp használata, mely folyamatosan romló tendenciát mutat, illetve a Raiffeisen Bank új applikációja, a myRaiffeisen, melynek használata látványosan erősödött, ami valószínűleg a korábbi app migrációjának is köszönhető.

Összegzés

Mint azt írtuk, a digitalizáció, az online platformok használata nem újkeletű az alapvető pénzügyi szolgáltatások piacán, mégis a napjainkat meghatározó koronavírus-járvány újabb lökést adott az online banki termékek, a készpénzmentes fizetési lehetőségek promóciójának és terjedésének. A fő problémát hazánkban egyre inkább nem a kínálati oldali szűkösség, hanem a keresleti oldal korlátozottsága (jövedelmi helyzet, képzettség) és a fizikai infrastruktúra (bankfiókhálózat) zsugorodásával növekvő pénzügyi kirekesztés (Kovács 2017) jelenti. Éppen ezért elengedhetetlen a szükséges kompetenciák fejlesztése, a pénzügyi ismeretek és

kultúra fejlesztése, mert ezek nélkül jelentős előrelépés nem várható. Másrésről nem szabad megfeledkezni a banki adatok kezelésének problémáiról, az adatlopás veszélyeinek megismertetéséről sem (Burián 2014).

Jegyzet

- 1 Kézirat lezárva: 2020. április 13.
- 2 A kézirat korábbi változata, mint a KRTK Regionális Kutatások Intézete koronavírussal összefüggő műhelytanulmánya, Digitalizálhatók-e az alapvető pénzügyek a járványhelyzet hatására? címmel jelent meg, elérhetősége: http://www.docs.rkk.hu/rkkweb/Kovacs_digitalis_penzugyek.pdf

Irodalom

- Bruno, P., Doshi, N., Maxwell, M. N. (2014): *The Future of U.S. Retail Banking Distribution Retail Banking Insights*. McKinsey & Company, New York
- Burián, G. (2005): Az Internet Banking Kockázatai. *Hitelintézési Szemle*, 2., 36-56.
- Cseh G. (2019): *Digitális gazdaság és társadalom index - Magyarország Európai Unió teljesítménye a digitalizált világban. Kézirat* https://www.researchgate.net/publication/338140204_DIGITALIS_GAZDASAG_ES_TARSADALOM_INDEX_MAGYARORSZAG_EUROPAI_UNIOS_TELJESITMENYE_A_DIGITALIZALT_VILAGBAN (Letöltés: 2020. április 23.)
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., Hess J. (2018): *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. World Bank: Washington, DC. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1259-0>
- Horn D., Kiss H. J. (2019): Kinek nincs ma bankszámlája Magyarországon? *Hitelintézési Szemle*, 4., 35-54. <https://doi.org/10.25201/HSZ.18.4.3554>
- <https://fintechzone.hu/icsekk-lett-a-legnepszerubb-a-koronavirus-alatt-mutatjuk-a-tobbit-is/> (Letöltés: 2020. április 10.)
- <https://fintechzone.hu/surgossegi-penzugyek-szamlanyitas-kolcson-mobilfizetes/> (Letöltés: 2020. április 10.)
- https://globalindex.worldbank.org/#data_sec_focus
- <https://www.businessinsider.com/future-of-banking-technology> (Letöltés: 2020. április 10.)
- <https://www.portfolio.hu/bank/20180809/a-kirugott-banki-dolgozok-es-a-bezart-bankfiokok-oroszaga-lettunk-294224> (Letöltés: 2020. április 10.)
- Kerényi Á., Müller J. (2019): Szép új digitális világ? – A pénzügyi technológia és az információ hatalma. *Hitelintézési Szemle*, 1., 5-33. <https://doi.org/10.25201/HSZ.18.1.533>
- Kovács S. Zs. (2017): Város-vidék-kapcsolat a magyar pénzintézetihálózatban. *Területi Statisztika*, 5., 495-511.